

# RECLAMOS POR DISCRIMINACIÓN EXTERNA



Departamento de Transporte de Carolina del Norte  
Oficina de Derechos Civiles  
Derechos Civiles Externos

Enero de 2017

## **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE DE CAROLINA DEL NORTE (NCDOT) PROCEDIMIENTOS ANTE RECLAMOS POR DISCRIMINACIÓN EXTERNA**

Los siguientes procedimientos ante reclamos por discriminación aplican de manera integral al NCDOT, sus subreceptores (por ejemplo, sistemas de transporte, MPOs, universidades, condados) y contratistas (por ejemplo, consultores, agencias de placas vehiculares, etc.). Éstos describen el proceso seguido por la sección de Derechos Civiles Externos (ECR) de la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del NCDOT al procesar e investigar reclamos bajo el Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964 y otras autoridades antidiscriminatorias relacionadas. Están cubiertos los reclamos con base en raza, color, país de origen, nivel de ingresos, limitación para hablar o entender inglés (LEP), sexo, edad y discapacidad. **Nota:** la religión queda cubierta bajo el programa de Derecho de Vía (Vivienda Justa) del NCDOT y aquellos programas financiados por la Administración Federal de Transporte Público o la Administración Federal de Aviación.

Los reclamos por supuesta discriminación serán investigados por la autoridad apropiada (por ejemplo, la ECR, subreceptora del NCDOT, o una agencia federal). El NCDOT hará esfuerzos por resolver los reclamos tan pronto como sea posible. La opción de una mediación informal entre las partes afectadas y personal del NCDOT podría ser utilizada en busca de una solución. Personal de la OCR informará a los reclamantes sobre las opciones para presentar sus demandas y las avenidas para apelar.

### **PRESENTAR RECLAMOS**

1. **Aplicabilidad** – Los reclamos externos cubren cómo los participantes y beneficiarios (por ejemplo, miembros del público y contratistas) de programas y actividades del NCDOT son afectados por el NCDOT y receptores de fondos federales y estatales canalizados a través del NCDOT, como pueden ser los contratistas y los subreceptores. **Nota:** el Título VI no incluye reclamos internos relacionados con la Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEO).
2. **Eligibilidad** – Cualquier persona o clase de personas que considere que ha sido sujeta a un acto discriminatorio prohibido por cualquier autoridad pertinente de derechos civiles con base en su raza, color, país de origen, sexo, edad, discapacidad, nivel de ingresos o LEP (y religión, cuando aplique) puede presentar un reclamo por escrito ante la OCR del NCDOT. La ley también prohíbe cualquier tipo de intimidación y represalias.
3. **Opciones para presentar reclamos y límites de tiempo** – Los reclamos deben ser presentados por los individuos afectados o su representante antes de 180 días después de:
  - La fecha del supuesto acto discriminatorio; o
  - La fecha cuando las personas se enteraron de la supuesta discriminación; o
  - Cuando exista una conducta continua, la fecha en que dicha conducta fue discontinuada o la más reciente instancia de dicha conducta.

Los reclamos por discriminación bajo el Título VI y autoridades relacionadas pueden ser presentados ante las siguientes entidades:

- **Departamento de Transporte de Carolina del Norte**, Oficina de Derechos Civiles, Derechos Civiles Externos, 1511 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-1511; 919-508-1896 o sin costo al 800-522-0453
- **Departamento de Transporte de los EE.UU.**, Oficina Departamental de Derechos Civiles, División de Programas de Derechos Civiles Externos, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590; 202-366-4070
  - **Administración Federal de Carreteras (FHWA)**, Oficina de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue, SE, 8<sup>th</sup> Floor, E81-314, Washington, DC 20590, 202-366-0693 / 202-366-0752

- **Administración Federal de Carreteras**, División Carolina del Norte, 310 New Bern Avenue, Suite 410, Raleigh, NC 27601, 919-747-7010
  - **Administración Federal de Transporte Público (FTA)**, Oficina de Derechos Civiles, ATTN: Coordinador del Programa Título VI, East Bldg. 5<sup>th</sup> Floor – TCR, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington, DC 20590
  - **Administración Federal de Seguridad de Autotransporte (FMCSA)**, Oficina de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue, SE, Room #W65-312, Washington, DC 20591, 202-366-8810
  - **Administración Federal de Aviación (FAA)**, Oficina de Derechos Civiles, 800 Independence Avenue, SW, Washington, DC 20591, 202-267-3258
- **Departamento de Justicia de los EE.UU.**, Sección de Litigios Especiales, División de Derechos Civiles, 950 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20530, 202-514-6255 o sin costo al 877-218-5228

El Formulario de Reclamos por Discriminación del NCDOT puede ser encontrado en: <https://www.ncdot.gov/programs/titleVI/>.

4. **Formato de los reclamos** – Los reclamos deben presentarse por escrito, deben incluir la firma de los reclamantes o un representante e incluir nombre, dirección y número de teléfono de los reclamantes. Los reclamos recibidos por fax o correo electrónico serán aceptados y procesados. Las denuncias recibidas por teléfono serán redactadas y proporcionadas al reclamante para que las confirme o haga cambios antes de procesarlas. Serán aceptados reclamos en otros idiomas, incluyendo Braille.
5. **Fundamento de los reclamos** – Las denuncias deben estar fundamentadas en asuntos que involucren raza, color, país de origen, sexo, edad, discapacidad, nivel de ingresos o LEP. El término “fundamento” se refiere a que el reclamante debe pertenecer a un grupo protegido. **Nota:** la religión (o credo) queda cubierta bajo los programas de derecho de vía, transporte público y aviación.

Categorías protegidas	Definición	Ejemplos	Estatutos y regulaciones pertinentes	
			FHWA	FTA
Raza	Un individuo perteneciente a alguno de los grupos raciales aceptados; o la percepción, usualmente basada en las características físicas, de una persona como miembro de un grupo racial.	Negro/Afroamericano, Hispano/Latino, Asiático, Amerindio/ Nativo de Alaska, Nativo de Hawaii/Islands del Pacífico, Blanco	Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964; 49 CFR Parte 21; 23 CFR 200; ( <i>Orden Ejecutiva 13166</i> )	Título VI del Acta de Derechos Civiles de 1964; 49 CFR Parte 21; Circular 4702.1B; ( <i>Orden Ejecutiva 13166</i> )
Color	Color de la piel, incluyendo tonalidades dentro de un grupo racial	Negra, blanca, café, amarilla, etc.		
País de origen (LEP)	Lugar de nacimiento. La ciudadanía no es un factor. ( <i>También queda cubierta la discriminación con base en el lenguaje o el acento de una persona</i> )	Mexicano, cubano, japonés, vietnamita, chino, ruso, francés		
Nivel de ingresos	Un individuo u hogar considerado como de bajos ingresos	Estado de pobreza	Orden Ejecutiva 12898	
Sexo	El sexo de un individuo. <i>Nota:</i> la orientación sexual no está incluida en este programa.	Mujeres y hombres	Acta de Asistencia Federal para Carreteras de 1973	Título IX de las Enmiendas a la Educación de 1972
Edad	Personas de cualquier edad	Persona de 21 años de edad	Acta contra la Discriminación por Razón de Edad de 1975	

Discapacidad	Impedimento físico o mental, permanente o temporal, o percibido	Ciego, alcohólico, amputado, epiléptico, diabético, artrítico	Sección 504 del Acta de Rehabilitación de 1973; Acta para Americanos con Discapacidades de 1990
Religión	Credo. Un individuo perteneciente a un grupo religioso; o la percepción, usualmente basada en características que indiquen que una persona es miembro de un grupo religioso	Musulmán, cristiano, sikh, hindú, etc.	Título VIII del Acta de Derechos Civiles de 1968 (Acta de Vivienda Justa); 49 USC 47123 (FAA); 49 USC 5332 (FTA)

## ADMISIÓN DEL RECLAMO

1. **Contacto inicial** – A manera de recurso, la división de Derechos Civiles Externos brindará a los reclamantes una explicación de sus opciones para presentar un reclamo, información concerniente con el proceso de un reclamo por discriminación y un Formulario de Reclamos por Discriminación.
2. **Evaluación del reclamo**
  - a. La ECR evaluará los reclamos al recibirlos para asegurarse que estos contienen la información necesaria, que están dentro de los límites de tiempo y que cumplen con los requisitos jurisdiccionales.
  - b. La ECR procesará e investigará los reclamos por discriminación presentados contra los subreceptores y contratistas del NCDOT, incluyendo subcontratistas y consultores.
  - c. Todos los reclamos deberán ser investigados, salvo que:
    - El reclamo no incluya toda la información requerida o sea presentado fuera de los límites de tiempo;
    - El reclamo sea registrado fuera de los límites de tiempo; o
    - El reclamo sea retirado.
    - Cualquier asunto que no involucre un acto de discriminación, no esté basado en una protección fundamentada o no caiga bajo la jurisdicción del NCDOT, será referido a la entidad apropiada. Bajo ninguna circunstancia se desalentará a los reclamantes de presentar un reclamo.
  - d. De acuerdo con los requisitos de los programas de la FMCSA y Título VI de la FTA, los reclamos por discriminación presentados contra la División de Vehículos Motorizados (DMV) y la División de Transporte Público (PTD) del NCDOT también serán investigados por la ECR. **Nota:** salvo que se indique lo contrario, los reclamos presentados contra las unidades de negocios del NCDOT que no incluyan a la DMV y la PTD serán referidos a la agencia federal apropiada para su procesamiento e investigación, y el reclamante será informado que su reclamo ha sido referido a dicha agencia.
  - e. De acuerdo con las directrices de la FTA, los reclamos presentados contra aquellas agencias que reciben fondos de la FTA a través de la PTD (por ejemplo, proveedores de transporte público) serían investigados por el proveedor de transporte público o la ECR. En caso de que el proveedor de transporte público investigue el reclamo en lugar de la ECR, ésta evaluará los resultados y recomendaciones de la investigación para decidir si está de acuerdo con estos o propone acciones correctivas alternativas.
  - f. Los reclamos presentados contra la División de Aviación del NCDOT, o aeropuertos en Carolina del Norte, serán referidos a la FAA, salvo que se indique lo contrario.

## CURSO DEL RECLAMO

1. Todo reclamo por discriminación recibido por el NCDOT (sea por una unidad de negocios, división u oficina de campo, un subreceptor o contratista del NCDOT) será enviado a la sección de Derechos

Civiles Externos (ECR) de la Oficina de Derechos Civiles del NCDOT **a más tardar 3 días después de ser recibido.**

2. Al recibir un reclamo por un posible acto discriminatorio incurrido por cualquier unidad de negocios, el funcionario encargado del Título VI de dicha unidad deberá anotar ese reclamo en un registro de reclamos. **Nota:** los registros de reclamos deberán ser proporcionados al personal del Título VI de la ECR cuando así lo requieran.
3. Los reclamantes que acudan en persona o llamen por teléfono para denunciar actos discriminatorios deberán ser referidos al teléfono 919-508-1896 de la ECR por el funcionario que reciba el reclamo. **Nota:** el funcionario que refiera al reclamante a la ECR también deberá informar a su funcionario encargado del Título VI sobre dicha referencia a través de un método determinado por el funcionario encargado del Título VI.
4. Es posible que el Formulario de Reclamos por Discriminación del NCDOT contenga reclamos **por escrito**, los cuales pueden ser enviados por correo electrónico o en forma de una carta. Los reclamos por escrito deberán ser enviados inmediatamente al funcionario encargado del Título VI de la unidad para su registro.
5. El funcionario encargado del Título VI procederá entonces a enviar el formulario de reclamo o carta y cualquier otra información pertinente a la ECR para su procesamiento (todo esto debe ocurrir en un máximo de 3 días).

#### **NOTIFICACIÓN DEL RECLAMO**

1. Cuando un reclamo sea recibido por la sección de Derechos Civiles Externos (ECR), la ECR enviará por correo certificado una confirmación por escrito al reclamante a más tardar 10 días después de recibido el reclamo. La confirmación incluirá el nombre del investigador así como los derechos del reclamante bajo el Título VI y los estatutos relacionados.
2. Si el reclamo está completo y no se requiere información adicional, el reclamante recibirá una carta de aceptación junto con un formulario de Consentimiento/Descargo.
3. Si el reclamo no está completo, el reclamante será contactado por escrito o telefónicamente para obtener la información adicional. El reclamante tendrá 15 días para responder a la solicitud de información adicional. No hacerlo podría ser considerado como causa justa para determinar que el reclamo no amerita ser investigado.
4. Los demandados (aquellas personas contra quienes se presenta el reclamo) serán notificados por correo certificado de que han sido nombrados en un reclamo y serán informados de sus derechos bajo el Título VI y los estatutos relacionados. Dicha carta también identificará al investigador e informará a los demandados que serán contactados para una entrevista.
5. Antes de que se cumplan 15 días después de que un reclamo completo haya sido recibido, la ECR determinará si el asunto cae bajo su jurisdicción y si el reclamo amerita ser investigado. A más tardar cinco (5) días después de tomada esta decisión, la ECR informará por correo certificado sobre la misma tanto reclamante como al demandado.
  - a. Si la decisión es no investigar el reclamo, la notificación deberá especificar las razones de la misma.
  - b. Si la decisión es investigar el reclamo, la notificación deberá mencionar por qué cae bajo la jurisdicción del NCDOT e informar a ambas partes que será necesaria su cooperación absoluta para obtener información adicional y brindar asistencia al investigador.
6. Tanto el reclamante como el demandado serán informados sobre la intención del NCDOT de resolver todo reclamo antes de que se cumplan 60 días después de que haya aceptado investigar un reclamo. **Nota:** en caso de que la ECR solicite una extensión para completar una investigación, tanto el reclamante como el demandado serán notificados de dicha extensión.

7. La ECR enviará una carta al oficial de más alto rango de la división u oficina de campo del NCDOT cuando los reclamantes o demandados se encuentren en su área. Si las partes se ubican en la oficina matriz, el gerente del programa será informado de que un reclamo ha sido presentado. La carta incluirá los nombres de las partes involucradas, el fundamento del reclamo y el investigador asignado. **Nota:** en este momento, la ECR podría solicitar una respuesta por escrito a los argumentos presentados en el reclamo.

## **REGISTRO DEL RECLAMO**

1. Cuando la ECR reciba un reclamo, éste será anotado en el Registro de Reclamos por Discriminación Externa junto con otra información pertinente, además de que se le asignará un Número de Caso. (**Nota:** todos los reclamos deberán ser registrados).
2. El Registro de Reclamos será administrado por la Oficina de Derechos Civiles del NCDOT y podrá ser compartido con aquellas agencias federales de supervisión (por ejemplo, FHWA, FTA, FMCSA) cuando así lo requieran.

## **INVESTIGACIÓN**

### **1. Plan de investigación**

El investigador deberá preparar un plan de investigación que incluya, entre otras cosas, lo siguiente:

- Nombre y dirección de los reclamantes;
- Nombre y dirección de los demandados;
- Número de contrato (o número de proyecto) y nombre del contratista y/o subcontratista, si aplica;
- Leyes aplicables;
- Fundamento del reclamo;
- Denuncias, eventos o circunstancias que llevaron a la persona a considerar que ha sido sujeta a un acto discriminatorio;
- Información apropiada que sea necesaria para abordar el asunto;
- Nombres de las personas a ser entrevistadas y asuntos sobre los cuales tienen información de primera mano;
- Preguntas para el reclamante, demandado, testigos, etc.;
- Evidencia a ser obtenida durante la investigación; y
- Solución buscada por el reclamante.

### **2. Curso de la investigación**

- La investigación se basará solamente en aquellos asuntos que sean relevantes según lo que se denuncia en el reclamo.
- Se mantendrá la confidencialidad hasta donde sea posible.
- Se llevarán al cabo entrevistas para obtener los hechos y evidencia concerniente a lo que se denuncia en el reclamo. El investigador formulará preguntas para obtener información sobre los aspectos del caso en los que los testigos puedan brindar información de primera mano.
- Las entrevistas podrán ser grabadas. Deberá obtenerse el consentimiento del entrevistado si éste se encuentra fuera de NC.
- Un registro cronológico de cada contacto deberá ser parte del expediente del caso durante el curso de la investigación.
- El entrevistado podrá contar con representación de su elección durante la entrevista.

### **3. Resolución informal**

Un proceso denominado Solución Alternativa de Disputas (ADR) se ofrece como una alternativa para resolver reclamos bajo el Título VI y otros reclamos externos. El investigador y/o la Oficina de Derechos

Civiles (OCR) harán todo esfuerzo posible para ayudar a las partes a llegar a una solución voluntaria y de acuerdo mutuo. Durante las entrevistas iniciales con el reclamante y el demandado, el investigador solicitará información específica sobre oportunidades de remedio que ayudarían a llegar a un acuerdo. Los intentos por solucionar reclamos usando ADR son un requisito del Acta de Solución Alternativa de Disputas de 1998.

Expectativas de solución – Si el reclamo es contra un subreceptor o unidad de negocios del NCDOT, como la DMV –donde la sección de Derechos Civiles Externos (ECR) conducirá la investigación– la ECR, cuando lo considere apropiado, contactará la organización o unidad e intentará determinar si son capaces de solucionar la demanda de manera informal y sin la necesidad de emitir una Carta de Decisión (LOF). Si se comprometen a solucionar la demanda, la ECR mantendrá abierto el reclamo para darles la oportunidad para implementar las acciones correctivas. Una vez hayan solucionado la demanda, la ECR no emitirá una Carta de Decisión, pero sí documentará el reclamo como resuelto y notificará al reclamante sobre su decisión. *Nota:* si un reclamante no está satisfecho con lo dispuesto por el NCDOT con respecto a su reclamo, la ECR informará al reclamante sobre sus opciones para apelar la decisión ante una agencia federal con jurisdicción, o para presentar un reclamo por separado directamente ante otra agencia.

#### 4. Reporte de la investigación

- Antes de que se cumplan 60 días de iniciada la investigación, el investigador preparará un reporte y lo enviará junto con toda la documentación de respaldo al gerente de Derechos Civiles Externos para su revisión. De ser necesarias, el reporte de la investigación también deberá incluir las acciones recomendadas. *Nota:* una investigación podría prolongarse durante más de 60 días siempre y cuando una agencia federal (por ejemplo, FHWA) apruebe una extensión.
- El gerente de la ECR analizará el reporte de la investigación y el expediente del caso. Tras dicho análisis, el gerente de la ECR enviará el reporte de la investigación, sus archivos y las decisiones recomendadas al director de la OCR.
- Tras la aprobación del director de la OCR, el reporte de la investigación y las recomendaciones deberán ser considerados como finales o enviados a alguna agencia federal apropiada para que emita una decisión definitiva.

#### EXPEDIENTES DEL CASO

Todos los documentos de los reclamos y los expedientes de las investigaciones deberán ser mantenidos en formato electrónico o en un área confidencial dentro de la OCR. Los documentos serán considerados como vigentes mientras que el incidente en cuestión, proyecto o asunto continúe siendo considerado como abierto o no resuelto. Cuando el caso sea cerrado, los documentos no transitorios serán colocados en un expediente cerrado y conservados durante el menos 12 años, tras los cuales serán destruidos o borrados electrónicamente.